



Vammaisten päiväaikaisen toiminnan hankinnan palvelukuvaus

Helsinki

Sisällys

1.	Hankinnan kohteen kuvaus	3
2.	Hankinnan osa-alueet ja palveluluokat	4
2.1	Työhönvalmennus	4
2.1.1	<i>Työhönvalmennuksen eri vaiheet:</i>	<i>4</i>
2.2	Työtoiminta	5
2.2.1	<i>Työtoiminnan palveluluokat</i>	<i>5</i>
2.3	Päivätoiminta	7
2.3.1	<i>Päivätoiminnan palveluluokat.....</i>	<i>7</i>
3.	Asiakkaan palvelun tarve ja palvelun toteutumisen seuranta.....	9
3.1	Palvelutarpeen määrittäminen	9
3.2	Palvelun toteuttamissuunnitelma	9
3.3	Itsemääräämisoikeuden tukeminen	10
3.4	Palvelun toteutumisen seuranta ja kirjaaminen	11
4.	Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito.....	12
4.1	Vastuuhenkilöt.....	12
4.2	Henkilöstö	12
5.	Asiakkaan palvelua koskevat laatuvaatimukset	14
5.1	Asiakkaiden osallisuus	14
5.2	Asiakasraatitoiminta	15
5.3	Asiakkaan palvelua koskevat muut laatuvaatimukset	15
6.	Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset	18
7.	Palveluntuottajan omavalvonta	19
7.1	Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset.....	19
8.	Sopimuskauden aikainen toiminta	21

1. Hankinnan kohteen kuvaus

Hankinnan kohteena on **päiväaikaisen toiminnan** palvelut helsinkiläisille vammaisille, kehitysvammaisille ja autismikirjon henkilöille. Päiväaikainen toiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä toimintaa, joka vahvistaa palvelunkäyttäjän arjen taitoja ja tukee itsenäisen elämän edellytyksiä.

Päiväaikaista toimintaa järjestetään pääsääntöisesti yli 18-vuotiaille ja joissain erityistapauksissa perusopetuksen päättäneille 16-vuotiaille. Päiväaikaisen toiminnan palveluita ovat **päivätoiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus**. Päiväaikainen toiminta voi olla myös puolipäiväistä, jolloin toimintapäivän pituus on enintään neljä tuntia.

Toiminnan tavoitteet perustuvat palvelun käyttäjien toiveisiin ja tarpeisiin, ja tavoitteena voi olla palvelusta riippuen esim. henkilön toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen, osallisuuden tukeminen ja erilaisten kokemusten tarjoaminen tai työllistyminen. Palvelun sisältö ja toteuttaminen sovitaan yhteisesti asiakkaan kanssa palvelun toteuttamissuunnitelmassa. Asiakkaan toimintakykyä ja tuen tarvetta arvioidaan myös jatkuvasti.

Päiväaikaisen toiminnan tilojen tulee olla palvelun käyttäjille soveltuvia ja niissä tulee huomioida esimerkiksi fyysinen esteettömyys ja aistiyliherkkyydet. Toimintaa voidaan toteuttaa myös yksiköiden ulkopuolella erilaisissa toimintaympäristöissä.

Päiväaikaisen toiminnan kuljetukset järjestetään tarvittaessa Matkapalvelukeskuksen kautta. Kuljetukset ovat pääsääntöisesti ryhmäkuljetuksia. Palveluntuottaja voi tukea ja opettaa asiakkaita julkisten kulkuvälineiden käyttöön asiakkaiden tavoitteiden mukaisesti. Matkojen opettelemiseen voidaan käyttää tarvittaessa harkinnanvaraista tuntiperusteista henkilökohtaista tukea.

Helsingin kaupunki ei sitoudu tiettyihin hankintamääriin. Tarjoukset esitetään kuhunkin osakohteeseen palveluluokittain.

Päiväaikaisessa toiminnassa tulee noudattaa voimassa olevaa sosiaali- ja terveydenhuollon sekä muuta kyseisten palvelujen järjestämiseen liittyvää lainsäädäntöä.

Palvelua hankitaan koko Suomen alueelta. Tässä palvelukuvauksessa esitetyt vaatimukset ovat palvelun ehdottomia vähimmäisvaatimuksia.

2. Hankinnan osa-alueet ja palveluluokat

2.1 Työhönvalmennus

Työhönvalmennuksen päätavoitteena on asiakkaan työllistyminen koko- tai osa-aikaisesti palkkatyöhön. Työhönvalmennus on yksilötyötä, jossa työhönvalmentajan antama tuki perustuu asiakkaan yksilöllisiin tuen tarpeisiin. Työhönvalmennuksessa asiakkaan taidot ja tuen tarpeet kartoitetaan, etsitään yhdessä sopivaa työpaikkaa, lähetetään työhakemuksia ja käydään työhaastatteluissa. Asiakasta tuetaan työhön ja työllistymiseen liittyvässä asioissa ja tukea saa myös työpaikalle. Työsuhteen alussa työnantajaa voidaan neuvoa esimerkiksi palkkatukeen, kohtuullisiin mukautuksiin sekä työn muotoiluun liittyvissä kysymyksissä. Työhönvalmentajan tuki on tarpeen mukaan saatavilla työsuhteen myöhemmissä vaiheissa.

Palvelunkäyttäjällä on monia taitoja, mutta hän tarvitsee työhönvalmentajan tukea työllistymisen eri vaiheissa, kuten työnhaussa ja työhön perehtymisessä ja työssä vastaan tulevilla muutostilanteilla. Tuki ja ohjaus voi olla psyykkistä ja/tai sosiaalista. Palvelunkäyttäjällä on valmiuksia työllistyä palkkatyöhön riittävän tuen avulla.

2.1.1 Työhönvalmennuksen eri vaiheet:

1. Alkukartoitusvaihe: urasuunnitelman laatiminen, ilmoittautuminen työnhakijaksi TE-palveluihin/työllisyyspalveluihin, työnhakuasiakirjojen laatiminen tai päivittäminen, työnhakusuunnitelman teko. Tapaamiset pääsääntöisesti vähintään joka toinen viikko.
2. Työnhakuvaihe: työnhakua suunnitelman mukaisesti yhdessä ja erikseen, työhaastatteluihin valmistautuminen ja tarvittaessa niihin yhdessä osallistuminen. Tapaamiset pääsääntöisesti vähintään joka toinen viikko.
3. Alkuvalmennus/tukivaihe: tarvittaessa työmatkan opettelu, työn aloituksessa mukana oleminen ja perehdytyksen tuki. Alkuvalmennuksen jälkeen tuki asiakkaan ja työpaikan tarpeiden mukaan.
4. Ylläpitovaihe: työsuhteen ylläpitäminen.

Palveluun kuuluu työhönvalmentajan antama tuki asiakkaalle työnetsinnässä ja työhön perehdytyksessä sekä työtehtävien räätälöinnissä. Valmennus jatkuu työllistymisen jälkeen, mikäli asiakas tarvitsee tukea työelämävalmiuksien ja työsuhteen ylläpitämiseen. Työhönvalmentaja tekee tiivistä yhteistyötä sekä työnantajan että asiakkaan kanssa tarvittaessa koko työllistymisprosessin ja työsuhteen keston ajan.

PL 1	Sisältää asiakkaan saaman työhönvalmentajan tuen korkeintaan kaksi tuntia päivässä
PL 2	Sisältää asiakkaan saaman työhönvalmentajan tuen yli kaksi tuntia päivässä

2.2 Työtoiminta

Työtoiminta on ryhmämuotoista. Työtoiminta tukee sosiaalista osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta. Toiminnan tavoitteena on löytää asiakkaalle hänen voimavarojaan, toiveitaan ja kykyjään vastaavia tehtäviä ja edistää asiakkaan työkykyisyyttä ja työllistymistä. Toiminnan keskeisin tavoite on asiakkaan työuran rakentaminen hänen kiinnostuksiensa ja valmiuksiensa mukaisesti sekä elämänhallinnan tukeminen. Työtoiminta voi sisältää myös työhönvalmentajan antamaa yksilöllistä valmennusta.

Työtoiminnan tarkoitus on tukea henkilön toiminta- ja työkykyä sekä edistää hänen pääsyään työelämään. Työtoiminnalla tuetaan henkilön omia vahvuuksia työelämään osallistumisessa.

Työtoiminnasta voidaan maksaa työosuusrahaa. Työosuusrahan maksaminen perustuu Sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan päätökseen 2.12.2014 § 417 Työosuusrahan maksaminen kehitysvammahuollossa.

Työtoiminnan matkat kuuluvat palveluun, ja ovat asiakkaalle maksuttomia. Asiakkaalle voidaan maksaa matkakortti, mikäli hän käyttää julkista liikennettä työtoiminnan matkoihin.

2.2.1 Työtoiminnan palveluluokat

Palveluluokka 1

Asiakas pystyy toimimaan ryhmässä ja haluaa vahvistaa osaamistaan ja oppia uusia taitoja. Henkilön toimintakykyä, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä itsenäistä päätöksentekokykyä ylläpidetään ja edistetään. Palvelunkäyttäjän voimavarat, kiinnostuksen kohteet ja taidot ovat toiminnan lähtökohtia.

Toimintaan voi sisältyä mm. lähiympäristöön tai ajankohtaisiin ja yhteiskunnallisiin asioihin tutustumista.

Asiakas selviytyy lähes itsenäisesti arkipäivän toiminnoissa työtoiminnan aikana. Tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta asiakas voi tarvita lyhytkestoista fyysistä apua (esimerkiksi siirtymisessä) tai psyykkistä tukea joissain asioissa, ohjausta vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa tilanteissa ja toiminnanohjauksessa.

Palveluluokka 2

Asiakas pystyy työskentelemään ryhmässä. Asiakas haluaa vahvistaa osaamistaan ja oppia uusia taitoja. Henkilön toimintakykyä, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä itsenäistä päätöksentekokykyä ylläpidetään ja edistetään. Palvelunkäyttäjän voimavarat, kiinnostuksen kohteet ja taidot ovat toiminnan lähtökohtia. Toimintaan voi sisältyä mm. lähiympäristöön tai ajankohtaisiin ja yhteiskunnallisiin asioihin tutustumista.

Asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän voi tarvita fyysistä apua, psyykkistä tukea, ohjausta vuorovaikutuksessa ja sosiaalisissa tilanteissa ja toiminnanohjauksessa. Hän selviytyy itse joistakin päivittäisistä toiminnoista, mutta tarvitsee apua ja tukea esim. ruokailussa, wc-toiminnoissa sekä liikkumisessa.

Palveluluokka 3

Asiakas pystyy työskentelemään pienryhmässä. Hän haluaa vahvistaa osaamistaan ja oppia uusia taitoja. Henkilön toimintakykyä, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja sekä itsenäistä päätöksentekokykyä ylläpidetään ja edistetään. Palvelunkäyttäjän voimavarat, kiinnostuksen kohteet ja taidot ovat toiminnan lähtökohtia. Toimintaan voi sisältyä mm. lähiympäristöön tai ajankohtaisiin ja yhteiskunnallisiin asioihin tutustumista.

Asiakkaan tuen ja ohjauksen tarve ei ole jatkuvaa kaikilla osa-alueilla, mutta hän tarvitsee työntekijän aktiivista tukea vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa ja toiminnanohjauksessa. Hän selviytyy itse joistakin päivittäisistä toiminnoista, mutta tarvitsee apua ja tukea esim. ruokailussa, hygieni- ja wc-toiminnoissa sekä liikkumisessa. Asiakkaalla voi olla haastavaa käyttäytymistä.

Henkilökohtainen tuki

Lisäksi on tarvittaessa käytössä harkinnanvarainen tuntiperustainen henkilökohtainen tuki 38 €/ tunti. Henkilökohtainen tuki on aina määräaikainen ja kohdennetaan tiettyyn, erityisen perusteltuun tarpeeseen, esim. saattaminen työtoimintamatkoilla.

2.3 Päivätoiminta

Päivätoiminta on kodin ulkopuolella järjestettyä suunnitelmallista toimintaa, jonka tavoitteena on tukea henkilön omatoimisuutta, aikuisuutta, osallisuutta ja itsenäisyyttä. Päivätoiminta voi sisältää erilaista fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ylläpitävää, asiakkaan omia voimavaroja tukevaa ja kehittäväää toimintaa. Toiminnan keskiössä ovat vuorovaikutussuhteet toisten ihmisten kanssa, omien valintojen tekemisen tukeminen, ilon kokeminen ja osallisuus. Toiminnassa kiinnitetään erityistä huomiota puhetta tukevien ja korvaavien kommunikaatiomenetelmien käyttöön ja harjoitteluun. Asiakkaalle tarjotaan aktiivisesti vaihtoehtoja ja häntä tuetaan sekä harjaannutetaan oman mielipiteen ilmaisemiseen. Kaikissa palveluluokissa asiakas voi tarvita hetkittäin kahden työntekijän apua päivittäisissä toiminnoissa suoriutumiseen.

Asiakkaan omat toiveet, tarpeet, valmiudet ja voimavarat tulee huomioida ja häntä kannustetaan oppimaan uusia asioita sekä toimimaan itsenäisesti. Toiminnassa mahdollistetaan kunkin henkilön kykyjen mukainen toiminta ja osallisuus yhteisöön sekä yhteiskuntaan. Asiakkaalle tarjotaan erilaisia kokemuksia, ja mieluisat asiat selvitetään esimerkiksi erilaisia kommunikaatioapuvälineitä hyödyntäen sekä havainnoinnin, videoinnin, tulkinnan ja hänet tuntevien henkilöiden avulla.

Päivätoiminnasta ei makseta palvelun käyttäjille työosuusrahaa.

2.3.1 Päivätoiminnan palveluluokat

Palveluluokka 1

Asiakas pystyy olemaan ryhmässä, eikä hän tarvitse kokoaikaista valvontaa. Asiakas selviytyy itse joistakin päivittäisistä toiminnoista, mutta tarvitsee työntekijän lyhytkestoista fyysistä apua (esimerkiksi siirtymisessä) tai psyykkistä tukea vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa, toiminnanohjauksessa tai psyykkisen hyvinvoinnin ylläpitämisessä. Asiakkaalla voi olla erilaisia sairauksia, mutta hän ei tarvitse niihin jatkuvaa seurantaa. Päivätoiminnan sisältö on selkeästi strukturoitu ja toimintaympäristössä huomioidaan mm. asiakkaan aistiyliherkkyydet.

Palveluluokka 2

Asiakas pystyy olemaan ryhmässä, eikä tarvitse kokoaikaista valvontaa. Asiakas voi tarvita työntekijän antamaa fyysistä tai psyykkistä apua, tukea vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa, toiminnanohjauksessa tai terveydentilaan liittyvissä tilanteissa esim. epilepsiahoitoaukset tai verensokerin mittaaminen. Tuen ja ohjauksen tarvetta on useammassa päivittäisessä toiminnassa esim. pukeutuminen, ruokailu, hygienia- ja wc-toiminnoissa ja liikkuminen. Asiakas tarvitsee ajoittain psyykkistä ja/tai sosiaalista tukea esim. haastavissa tilanteissa. Päivätoiminnan sisältö on selkeästi strukturoitu ja

asiakas voi tarvita tukea valintojen tekemiseen. Toimintaympäristössä huomioidaan mm. asiakkaan aistiyliherkkyydet.

Palveluluokka 3

Asiakkaan päivätoiminta voi toteutua pienryhmässä ja hän tarvitsee kokoaikaista ohjausta ja valvontaa. Asiakas tarvitsee työntekijän tukea ja apua vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa, toiminnanohjauksessa tai terveydentilaan liittyvissä tilanteissa esim. epilepsiakohtaukset tai verensokerin mittaaminen. Asiakas tarvitsee työntekijän fyysistä apua tai jatkuvaa valvontaa esim. pukeutumisessa, ruokailussa, ja wc-toiminnoissa tai liikkumisessa. Päivätoiminnan sisältö on selkeästi strukturoitu ja asiakas tarvitsee tukea valintojen tekemiseen. Toimintaympäristössä huomioidaan mm. asiakkaan aistiyliherkkyydet.

Palveluluokka 4 - Oma työntekijä koko päiväksi

Asiakas tarvitsee kokoaikaista valvontaa, apua ja tukea ja oman työntekijän. Asiakas tarvitsee työntekijän tukea ja apua vuorovaikutuksessa, sosiaalisissa tilanteissa, toiminnanohjauksessa tai terveydentilaan liittyvissä tilanteissa esim. epilepsiakohtaukset tai verensokerin mittaaminen. Asiakas tarvitsee työntekijän fyysistä apua tai jatkuvaa valvontaa esim. pukeutumisessa, ruokailussa, ja wc-toiminnoissa tai liikkumisessa. Päivätoiminnan sisältö on selkeästi strukturoitu ja asiakas tarvitsee tukea valintojen tekemiseen. Toimintaympäristössä huomioidaan mm. asiakkaan aistiyliherkkyydet. Jos asiakas tarvitsee saattajan päivätoimintamatkoille, se sisältyy palveluluokan hintaan.

Yksilöllisesti suunniteltu palvelu

Yksilöllisesti suunnitellut palvelut tulevat kyseeseen silloin, kun asiakkaan tuen tarve on niin vaativaa, että edellä mainittu palveluluokka 4 ei ole asiakkaan tuen tarpeeseen nähden riittävä. Palvelu suunnitellaan moniammatillisesti asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja vaatimusten mukaisesti.

Palvelu on pääsääntöisesti määräaikaista ja tavoitteena on siirtyminen kevyemmän tuen palveluihin. Asiakkaan toimintakykyä ja palveluntarvetta on arvioitava yhdessä sosiaalityön kanssa säännöllisesti, mutta vähintään puolivuositain. Palvelun hinnoittelu sovitaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.

Henkilökohtainen tuki

Lisäksi on tarvittaessa käytössä harkinnanvarainen tuntiperustainen henkilökohtainen tuki 38 €/ tunti. Henkilökohtainen tuki on aina määräaikainen ja kohdennetaan tiettyyn, erityisen perusteltuun tarpeeseen, esim. saattaminen päivätoimintamatkoilla.

3. Asiakkaan palvelun tarve ja palvelun toteutumisen seuranta

3.1 Palvelutarpeen määrittäminen

Palvelu perustuu sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan (omatyöntekijä) laatimaan asiakassuunnitelmaan, johon kirjataan vammaisen henkilön yksilöllinen avun ja tuen tarve ja näihin perustuvat tavoitteet sekä vammaispalveluissa annettavat sosiaalipalvelut, joilla tuen tarpeeseen ja tavoitteisiin pyritään vastaamaan. Lisäksi palvelu perustuu Tilaajan tekemään palvelupäätökseen.

Palvelun aikana myös palveluntuottaja tarvittaessa osallistuu asiakassuunnitelman laatimiseen. Asiakkaan oma näkemys, toivomukset ja mielipiteet tarvittavista palveluista ja tukitoimista kirjataan suunnitelmaan.

Asiakassuunnitelma toimii perustana palveluntuottajan tekemälle palvelun toteuttamissuunnitelmalle.

Asiakkaan palvelutarve arvioidaan ennen palvelun aloittamista.

Tilaaja ja palveluntuottaja arvioivat asiakkaan palvelutarpeen perusteella palveluluokan. Palveluluokka perustuu asiakassuunnitelmaan ja palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Tilaaja päättää palveluluokasta.

Palveluntuottaja on yhteydessä asiakkaan omatyöntekijään, mikäli tämän palvelutarve muuttuu. Kun asiakkaan palveluluokkaa arvioidaan, palveluntuottajan tulee seurata ja kirjata asiakkaan saaman palvelun sisältöä. Palveluntuottajan tulee toimittaa palvelun toteuttamissuunnitelma ja päivittäiskirjaukset palveluluokan arvioinnin tueksi.

3.2 Palvelun toteuttamissuunnitelma

Päiväaikaisen toiminnan sisältö, tavoitteet ja toteuttaminen kirjataan palvelun toteuttamissuunnitelmaan. Ensimmäinen suunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan ja hänen mahdollisesti valitsemiensa läheisten kanssa viimeistään kolme kuukautta palvelun aloittamisesta. Palvelun toteuttamissuunnitelma päivitetään vähintään vuosittain tai asiakkaan tilanteen muuttuessa.

Palvelun toteuttamissuunnitelman kirjataan, mitkä asiat ovat asiakkaalle mieluisia ja tärkeitä, ja mitä hän toivoo tulevaisuudeltaan. Paljon tukea tarvitsevien

henkilöiden kohdalla on erityisen tärkeää löytää heille mieluisia ja merkityksellisiä asioita ja toimintoja. Tärkeät ja merkitykselliset asiat voivat löytyä arkea havainnoimalla, läheisiä kuulemalla ja kokeilemalla uusia asioita.

Suunnitelmaan kootaan ainakin seuraavat tiedot:

- Nykytilanteen kuvaus
- Taidot ja voimavarat
- Tuen tarve
- Palvelun tavoitteet
- Keinot tavoitteiden saavuttamiseen
- Tulevaisuuden toiveet
- Seuranta ja arviointi

Suunnitelman teossa asiakkaan oma osallisuus on erityisen tärkeää. Palveluntuottajan tulee osata käyttää erilaisia menetelmiä saadakseen asiakkaan omat mielipiteet ja toiveet esille.

3.3 Itsemääräämisoikeuden tukeminen

Itsemääräämisoikeus kuuluu Suomen perusoikeusjärjestelmään ja on sosiaali- ja terveydenhuollon johtava periaate. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa yksilön oikeutta määrätä omasta elämästään ja oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Vammaispalveluissa itsemääräämisoikeuden sisältönä on ennen muuta vammaisen ihmisen oikeus osallistua hoitoaan ja huolenpitoaan koskevien palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden lakiin perustumaton rajoittaminen on kielletty. Vammaispalveluissa itsemääräämisoikeus tai sen puute tulee usein esille tavallisen arjen keskellä pienissä päivittäisissä asioissa.

Itsemääräämisoikeus ei tarkoita asiakkaan jättämistä yksin tekemään valintoja ilman tukea. Asiakkaalla on tarvittaessa oikeus saada tukea mielipiteensä muodostamiseen ja ilmaisemiseen ja tukea tärkeiden päätösten tekemiseen. Jos asiakas tarvitsee tukea kommunikoinnissaan, palveluntuottajan huolehdittava, että puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot suunnitellaan ja otetaan käyttöön.

Palveluntuottaja tekee erityishuollon asiakkaille yhdessä asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa tai hänen palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen osallistuvan omaisensa tai muun läheisensä sekä tarvittaessa asiakkaan muun verkoston kanssa suunnitelman Itsemääräämisoikeuden tukemiseksi ja itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi eli IMO-suunnitelman. Suunnitelmaan on kirjattava toimenpiteet, joilla tuetaan ja edistetään henkilön itsenäistä suoriutumista ja itsemääräämisoikeuden toteutumista. IMO-suunnitelma on

tarkistettava tarvittaessa, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, ellei se ole ilmeisen tarpeetonta.

Jos yksikössä on lain mukaan mahdollista käyttää rajoitustoimenpiteitä, toimintayksiköllä on oltava käytettävissään riittävä lääketieteen, psykologian ja sosiaalityön asiantuntemus vaativan hoidon ja huolenpidon toteuttamista ja seurantaa varten sekä rajoitustoimenpiteiden käytön edellytysten täyttymisen arviointia ja seurantaa varten.

Suunnitelma voi olla osana palvelun toteuttamissuunnitelmaa tai erillinen suunnitelma. Jos asiakas asuu asumispalveluissa, asumispalvelun palveluntuottaja vastaa IMO-suunnitelman tekemisestä ja huolehtii siitä, että suunnitelma tehdään yhteistyössä päiväaikaisen toiminnan kanssa. Jos asiakas ei asu asumispalveluyksikössä, päiväaikaisen toiminnan palveluntuottaja vastaa IMO-suunnitelman tekemisestä. Palveluntuottajalta edellytetään yhteistyön tekemistä päiväaikaisen toiminnan ja asumispalveluiden kesken niin että asiakkaalle syntyy yksi yhteinen IMO-suunnitelma (tai vaihtoehtoisesti kaksi IMO-suunnitelmaa, joiden sisältö on kuitenkin pääosiltaan yhteneväinen).

3.4 Palvelun toteutumisen seuranta ja kirjaaminen

Asiakastyötä tekevät työntekijät ovat velvollisia kirjaamaan sosiaalihuollon järjestämisen, suunnittelun, toteuttamisen, seurannan ja valvonnan kannalta tarpeelliset ja riittävät tiedot asiakastietojärjestelmään ajantasaisesti. Kirjausten tulee olla asiakasta kunnioittavia.

Päivittäiskirjauksista tulee käydä ilmi minkälaista apua, tukea ja ohjausta asiakas on saanut. Kirjauksista tulee selvittää, miten asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelman keinot ja tavoitteet ovat toteutuneet toiminnassa. Tärkeää on kirjata asiakkaan omat toiveet, tavoitteet, mielipiteet ja kokemukset eri toimintoihin ja tapahtumiin liittyen. Päivittäiskirjaukset ovat tärkeitä sekä työntekijän että asiakkaan oikeusturvan kannalta. Tämän vuoksi erityisesti ristiriitatilanteissa tulee kirjata tarkasti asiakkaan ja työntekijän mahdolliset eriävät näkemykset.

Palvelun tilaajalle tulee pyydettyäessä toimittaa palvelun toteuttamisen suunnitelma sekä päivittäiskirjauksia.

4. Henkilöstön osaaminen ja ammattitaito

4.1 Vastuuhenkilöt

Palvelutuotannosta vastaavalla henkilöllä tulee olla sosiaalihuoltolain 46 a §(22.4.2016/292) mukaisesti tehtävään soveltuva korkeakoulututkinto, alan tuntemus ja riittävä johtamistaito.

Yksikön esihenkilö vastaa toiminnasta ja hänellä on soveltuva, vähintään ammattikorkeakoulutasoinen sosiaali- tai terveydenhuollon tutkinto tai siirtymäsäännösten perusteella aikaisempi vähintään opistotasoinen tutkinto. Esihenkilöltä edellytetään alan tuntemusta sekä riittävää johtamisosaamista.

Palveluntuottajan tulee turvata lähijohtamiselle riittävä tuki, joka on kaikkien palveluntuottajan organisaatiossa työskentelevien esihenkilöiden saatavilla. Johtamisen tuen tulee olla säännöllistä ja esihenkilön sekä yksikön tarpeista lähtevää.

Tavoitteena on, että esihenkilö voi keskittyä täysipainoisesti johtamiseen ja toiminnan kehittämiseen. Esihenkilö voidaan laskea mitoitukseen mukaan, jos hän tosiasiallisesti osallistuu välittömään tai välilliseen asiakastyöhön, kuitenkin enintään 50 % osuudella, ja edellyttäen, että yksikön luvassa on näin määritelty.

4.2 Henkilöstö

Henkilökunnan ja sen määrän tulee täyttää ammatilliset lakisääteiset vaatimukset, viranomaisten suositukset. Palveluntuottajan tulee rekisteröityä palveluntuottajarekisteri Soteriin ja huolehtia että siinä määritetty henkilöstömäärä täyttyy. Palveluntuottaja huolehtii siitä, että sillä on palvelun tuottamiseksi riittävä määrä sosiaali- ja terveydenhuoltoalan koulutettua henkilökuntaa kaikissa tilanteissa sekä erityisesti päättämässä ja toteuttamassa rajoitustoimenpiteitä.

Toimintayksiköissä tulee olla nimettynä sairaanhoitaja, joka vastaa lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta. Tämän tulee työskennellä yksikössä siten, että hän voi puuttua epäkohtiin niitä havaitessaan. Lääkehoidon toteuttamisen kokonaisuudesta vastaava voi olla myös sellainen laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö, jonka koulutukseen sisältyy sairaanhoitajan opinnot, kuten terveydenhoitaja, kättilö tai ensihoitaja AMK.

Yksikön henkilökunnan tulee olla palveluntuottajan palveluksessa ja heillä tulee olla voimassa olevat työsopimukset. Lyhytaikaisena sijaisena voidaan käyttää vuokratyövoimaa.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa työntekijää esittämään rikosrekisteriotteen, mikäli työsuhde on vuoden aikana vähintään kolmen kuukauden mittainen. Työnantajan tulee pyytää esittämään rikosrekisteriote, kun henkilö ensi kerran nimetään tai otetaan sellaiseen työ- tai virkasuhteeseen, johon pysyväisluontoisesti tai olennaisesti kuuluu iäkkäiden tai vammaisten henkilöiden avustamista, tukemista, hoitoa tai muuta huolenpitoa taikka muuta työskentelyä henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa iäkkään tai vammaisen henkilön kanssa.

Alaikäisten kanssa työskentelevien työntekijöiden rikostausta tulee aina selvittää (Laki lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämisestä 504/2002).

Henkilöstön tulee kuulla asiakkaan tahtoa ja toiveita sekä tehdä yhteistyötä asiakkaan verkoston kanssa.

Henkilöstöllä tulee olla tehtäviin riittävä suomen ja/tai ruotsin kielen suullinen ja kirjallinen taito, niin että työntekijät pystyvät kommunikoimaan asiakkaan ja yhteistyökumppaneiden kanssa suullisesti ja kirjaamaan asiakastietojärjestelmään. Henkilöstön puhetta tukevien ja korvaavien kommunikointimenetelmien käytön osaamisen tulee vastata asiakkaiden tarpeita.

Palveluntuottajan tulee tehdä kirjallinen koulutussuunnitelma ja henkilöstön perehdytysuunnitelma. Palveluntuottaja huolehtii henkilöstön lisä- ja täydennyskoulutuksesta täydennyskoulutusveloitteen mukaisesti. Koulutussuunnitelmassa tulee huomioida vammaistyössä tarvittava erityisosaaminen, lääkehoidon osaaminen sekä ensiapuvalmiuden ja kirjaamistaidon ylläpitäminen.

Henkilökunnan kanssa käydään vuosittain kehityskeskustelut. Keskustelut sisältävät työntekijän osaamisen arvioinnin.

Palveluntuottaja järjestää henkilökunnan työkykyä ja työhyvinvointia edistävää toimintaa. Henkilöstön työtyytyväisyyttä tulee arvioida säännöllisesti.

5. Asiakkaan palvelua koskevat laatuvaatimukset

Asiakkaiden osallisuuden mahdollistaminen ja varmistaminen on keskeisellä osalla tässä palvelukuvauksessa ja tulevan sopimuskauden aikaisessa toiminnassa. Alla on lueteltuna avainkohtia, joiden avulla vammaisten asiakkaiden osallisuutta palvelujen käyttäjinä ja osana palvelujärjestelmää voidaan vahvistaa.

5.1 Asiakkaiden osallisuus

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla yhdenvertaisia ja asiakaslähtöisiä. Asiakkailta on oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta myös laajemminkin palveluihin, palvelukokonaisuuksiin ja -ketjuihin. Palvelunjärjestäjillä ja -tuottajilla taas on velvollisuus edistää asiakkaiden osallisuutta ja parantaa vaikutusmahdollisuuksia. Osallisuudesta säädetään eri lainsäädännöissä, kuten perustuslaissa, hyvinvointialueissa, sosiaalihuoltolaissa ja asiakaslaissa.

Oikeus osallisuuteen ja asioihin vaikuttamiseen tulee mahdollistaa kaikille asiakkaille. Palveluissa tuetaan asiakkaan oikeutta osallistua ja vaikuttaa oman elämänsä ja palveluidensa suunnitteluun ja toteutukseen.

Asiakasosallisuus voidaan käsittää siten, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin. Osallisuuden edellytyksenä on, että asiakas pääsee vaikuttamaan palveluunsa ja arkeensa. Asiakkaalta kysytään ja hänen kokemuksensa ja mielipiteensä huomioidaan ja niillä on vaikutusta.

Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan muun muassa kehittää ja parantaa palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista.

Jotta asiakkailta on mahdollisuus osallistua ja kokea osallisuutta, tarvitaan erilaisia keinoja sen toteuttamiseksi. Asiakasosallisuus ei tapahdu itsestään, vaan siihen on sitouduttava ja luotava edellytyksiä sen toteuttamiselle organisaation eri tasoilla.

Asiakkaiden kanssa yhdessä kehittäminen, ideointi ja palveluiden arviointi tuottavat tarpeita vastaavia asiakaslähtöisiä palveluita. Yhteiskehittäminen parhaimmillaan tukee osallisuutta, vahvistaa yhteisöllisyyttä ja luo mahdollisuuksia vaikuttamiselle.

5.2 Asiakasraatitoiminta

Asiakasraati on yhteiskehittämisen ja vaikuttamisen tapa, jolla tuetaan asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asiakasraadeilla tarkoitetaan asiakkaiden osallisuutta lisääviä säännöllisiä asiakaskokoontumisia. Asiakkailla tulee olla tosiasiallinen mahdollisuus vaikuttaa yksikön toimintaan ja palvelujen kehittämiseen. Asiakasraadeissa ehdotetut ja esiin tuodut asiat tulee viedä jatkokäsittelyyn toimintayksikköön ja sen johdolle.

Asiakasraatitoiminnan tavoitteet:

- vaikuttaa asiakkaille tärkeisiin asioihin
- kehittää palvelun sisältöä
- arvioi palvelun laatua
- tuottaa ja välittää tietoa päätöksenteon tueksi
- edistää asiakkaiden hyvinvointia, osallisuutta ja toimijuutta voimaantumisen näkökulmasta

Asiakasraatien tulee olla ennakkoon suunniteltuja ja aikataulutettuja, ja niistä tehdään muistiot.

Palveluntuottaja järjestää asiakasraateja säännöllisesti, kuitenkin vähintään kuusi kertaa vuodessa. Asiakasraadien tarkoituksena on toimia yhtenä välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyvyyden lisäämiseen.

5.3 Asiakkaan palvelua koskevat muut laatuvaatimukset

Asiakkaan tasavertainen ja arvostava kohtaaminen on laadukkaan palvelun perusedellytys. Palveluntuottajan tulee keskustella arvostavan kohtaamisen tavoista säännöllisesti koko henkilöstön kanssa. Jokaiselle asiakkaalle voidaan nimetä vastuutyöntekijä, jos se on hänelle tarpeen ja hän sen haluaa.

1. **Omavalvonta.** Laki sosiaali- ja terveydenhuollon valvonnasta (741/2023) velvoittaa julkisia ja yksityisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajia laatimaan ja julkaisemaan yksikkökohtaisen omavalvontasuunnitelman. Omavalvontasuunnitelman tulee kattaa kaikki palveluntuottajan sosiaalipalvelujen palvelukokonaisuudet. Omavalvonta on ennakkoivaa ja aktiivista toimintaa ja siihen kuuluu riskitilanteiden tunnistaminen ja epäkohtiin puuttuminen. Omavalvontasuunnitelman tulee olla näkyvillä ja asiakkaiden saatavissa yksikön yhteisissä tiloissa.

Lääkehoito. Palveluntuottaja vastaa asiakkaan lääkehoidon käytännön toteutuksesta. Yksikössä tulee olla kirjallinen lääkehoitosuunnitelma (Turvallinen lääkehoito, STM oppaita 2021:6). Lääkehoidon turvallisesta toteutuksesta vastaa sairaanhoitaja. Kaikilla yksikössä lääkehoitoa toteuttavilla henkilöillä tulee olla sosiaali- tai terveysalan tutkinto ja lisäksi riittävät lääkehoidon opinnot. Osassa tutkinnoista (esimerkiksi Sosionomi AMK) sisältyy vaihteleva määrä lääkehoidon opintoja. Tällöin työnantajan vastuulla on selvittää opintojen laajuus, ja kyseiselle henkilölle määritettävän lääkeluvan laajuus.

Ammatilliseen tutkintoon sisältyneiden tai sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilön täydennyskoulutuksena hankitun lääkehoidon koulutuksen lisäksi työntekijällä tulee olla suoritettuna lääkelupa. Lääkelupaa varten ammattihenkilön tulee suorittaa lääkehoidon osaamisen koulutus esimerkiksi LOVE. Tähän koulutuskokonaisuuteen kuuluu teoriaopintoja ja lääkelaskuja. Vaativan lääkehoidon toteuttaminen edellyttää myös PKV-osion suorittamista. Koulutusmateriaalien läpikäynnin jälkeen työntekijä osoittaa lääkehoidon osaamisen suorittamalla teoriaopintoihin kuuluvan tentin sekä lääkelaskukokeen. Lääkehoidon teoria osaaminen on voimassa viisi vuotta ensimmäisestä suoritusmerkinnästä lähtien. Lisäksi työntekijä osoittaa käytännön osaamisen käytännön näytöillä. Käytännön osaamisen todentaa kokenut ja laillistettu terveydenhuollon ammattihenkilö (sairaanhoitaja tai terveydenhoitaja). Näytön vastaanottaja myös perehdyttää työntekijän yksikkökohtaiseen lääkehoitoon. Varsinaisen lääkeluvan myöntää toimintayksikön lääkehoidosta vastaava lääkäri. Lääkelupa on voimassa enintään viisi vuotta lääkelupaprosessin ensimmäisestä suorituksesta lukien.

Lääkehoidon toteuttamisesta ja vastuista on sovittava asiakaskohtaisesti. Lähtökohtaisesti vastuu lääkehoidon toteuttamisesta ja seurannasta on aina palveluntuottajalla. Kuvaus lääkehoidon toteuttamisesta ja vastuusta tulee olla kirjattuna jokaisen asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan, mikäli asiakkaan lääkehoidosta vastaa muu kuin palveluntuottaja. Lääkkeet säilytetään asiakkaan omassa kodissa (mikäli asiakas vastaa itse lääkehoidostaan) tai lukollisessa kaapissa erillisessä lääkehuoneessa tai tiloissa, joihin vain henkilökuntaan kuuluvilla lääkeluvallisilla henkilöillä on pääsy. Tilojen tulee olla lääkkeiden säilytykseen soveltuvat ja määräysten mukaiset. Jokaisen asiakkaan omat lääkkeet on selkeästi nimikoitu ja ne säilytetään erikseen siten, että sekaantumisen mahdollisuutta ei ole.

- Lounas.** Palveluntuottaja järjestää asiakkaille lounaan joko omana tuotantona tai alihankintana. Lounas sisältää kahvin ja se voidaan tarjota joko lounaan yhteydessä tai muuna aikana. Palveluntuottaja järjestää erityisruokavaliot niitä tarvitseville asiakkaille ilman erillistä korvausta. Aterioiden suunnittelusta ja ruoanvalmistuksesta vastaavilla henkilöillä tulee olla riittävä kokemus ja osaaminen. Ateriasuunnittelussa noudatetaan terveellisestä ravitsemuksesta annettuja ohjeita. Mikäli palveluntuottaja tuottaa keskitetyn ateriapalvelun itse, palveluntuottajalla tulee olla terveydensuojelulakiin (1326/2010) ja elintarvikelakiin

(297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma, joka sisältää tarvittavat hygieniapassit ja muut luvat. Edellä sanottu koskee myös mahdollisia alihankkijoita.

4. **Yhteistyö.** Palveluntuottaja osallistuu tarvittavaan verkostotyöhön asiakkaan ja Tilaajan kanssa sovittavalla tavalla. Moniammatillinen yhteistyö toteutuu esimerkiksi asiakkaan omatyöntekijän, kuntoutuksen tai asumispalveluiden kanssa. Palveluntuottaja osallistuu Tilaajan kutsusta tarvittaviin yhteistyö- ja asiakasneuvotteluihin ja verkostokokoontumisiin. Palveluntuottaja on velvollinen edistämään moniammatillisen tiimin koollekutsumista, mikäli asiakkaan tilanne sitä vaatii.
5. **Apuvälineet.** Henkilöstön työskentelyä helpottamaan tarkoitettujen apuvälineiden kuten nostolaitteiden tulee palveluntuottajan hankkia ja kustantaa. Palveluntuottaja työnantajana hankkii ja kustantaa työntekijöille avustamisessa välttämättömän suojavaatetuksen.
6. **Työ- ja päivätoiminnan kuljetukset.** Tilaaja tai sen nimeämä toimija järjestää työ- ja päivätoiminnan kuljetukset, organisoii kuljetusten aikataulut ja reitit ja mahdolliset muutokset niihin. Työ- ja päivätoiminnan matkat ovat asiakkaan kodin (/asumisyksikön) ja työ- ja päivätoimintayksikön välisiä matkoja. Palveluntuottaja on velvollinen tekemään yhteistyötä Tilaajan kanssa, ja myötävaikuttamaan kuljetusten sujumuuden mahdollistamiseksi. Asiakaskuljetusten noutoajat ja reitit suunnitellaan huomioiden asiakkaiden työ- tai päivätoiminta-ajat. Koska kuljetukset toteutetaan pääsääntöisesti ryhmäkuljetuksina tai kyytejä yhdistelemällä, tulee reittisuunnittelulle jättää joustovaraa kuljetusaikojen suhteen. Mikäli asiakas ei mene työ- ja päivätoimintaan, matka tulee aina peruuttaa. Asumisyksikkö tai asiakas eivät voi vaihtaa työ- ja päivätoiminnan matkojen kellonaikoja tai reittejä. Tilaaja järjestää kuljetukset ja maksaa ne kokonaisuudessaan. Palveluntuottaja on velvollinen toimittamaan Tilaajalle asiakastiedot kuljetusten järjestämistä varten. Tilaaja järjestää kuljetukset parhaaksi katsomallaan tavalla. Asiakkaan mahdollinen saattaja kulkee ajoneuvossa vain asiakkaan kanssa, saattajaa ei kuljeteta tai noudeta erikseen.
7. **Salassapito.** Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot Helsingin kaupungin tietosuojaja- ja salassapitolaitteen mukaisesti.
8. **Varautumissuunnitelma.** Palveluntuottajalla tulee tehdä itsenäisesti tai läheisen kanssa asuville asiakkaille yksilöllinen varautumissuunnitelma. Suunnitelma on palveluntuottajan yhdessä asiakkaan kanssa tekemä suunnitelma niitä keinoista, joilla tuetaan ja turvataan asiakkaan selviytymistä vakavissa häiriötilanteissa ja poikkeusoloissa.

6. Palveluntuottajalle maksettavat korvaukset

Tilaaaja maksaa palvelumaksun palveluntuottajalle päiväaikaisen toiminnan tuottamisesta sopimuksen mukaan. Palvelumaksu kattaa asiakkaan palvelun toteuttamissuunnitelmaan kirjatun tuen, avun ja ohjauksen.

Toiminnan tulee olla asiakkaalle maksutonta. Palveluntuottaja vastaa myös retkien, toiminnan aikana tehtävien matkojen ja tapahtumiin osallistumisen kustannuksista.

Palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa vain toteutuneista toimintapäivistä. Äkillisistä poissaoloista palveluntuottajalla on oikeus laskuttaa Tilaaajaa ensimmäiseltä poissaolopäivältä täysimääräisenä, sitä seuraavilta poissaolopäiviltä ei ole oikeutta laskuttaa.

Helsingin kaupunki laskuttaa asiakkaalta ateriamaksut sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan lautakunnan määrittelemien maksujen mukaisesti. Palveluntuottajan tulee täyttää suoritelomakkeelle tiedot asiakkaan syömistä aterioista ja toimittaa se viikoittain asiakasmaksuysikköön. Palveluntuottaja laskuttaa kuukausilaskutuksen yhteydessä Helsingin kaupunkia korkeintaan Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastuslautakunnan määrittelemien maksujen mukaisesti.

7. Palveluntuottajan omavalvonta

7.1 Laadunhallintaa ja johtamista koskevat laatuvaatimukset

1. Palveluntuottajalla on kirjallinen ja ajantasainen toimintasuunnitelma.
2. Palveluntuottajan tulee olla Soteri-rekisterissä. Palveluntuottajalla tulee olla seuraavat suunnitelmat laadittuina ja ajantasaisina: Omavalvontasuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, turvallisuus- ja pelastussuunnitelma sekä terveydensuojelulakiin (763/1994) ja elintarvikelakiin (297/2021) perustuva omavalvontasuunnitelma.
3. Palveluntuottajalla on käytössä Valviran hyväksymä asiakastietojärjestelmä. Palveluntuottajalla on velvoite liittyä Kanta-palveluun viimeistään siinä vaiheessa, kun lainsäädäntö siihen velvoittaa.
4. Asiakastietojen dokumentointi on ajan tasalla olevaa ja asiakasta kunnioittavaa. Kirjaamisen laatua ja osaamista arvioidaan säännöllisesti ja henkilökunnalle järjestetään kirjaamiskoulutusta säännöllisesti. Asiakkaille mahdollistetaan osallistuminen itseään koskevien asioiden kirjaamiseen.
5. Yksikössä on sovitut säännölliset työpaikkakokoukset.
6. Palveluntuottaja kerää jatkuvaa asiakaspalautetta sekä toteuttaa asiakastytyväisyyskyselyn vähintään joka toinen vuosi. Asiakaspalautteen antaminen on helppoa ja käsitellään luottamuksellisesti. Palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan Helsingin kaupungin tuottamat asiakastytyväisyyskyselyt. Kyselyiden tulokset käsitellään asiakkaiden kanssa ja niitä hyödynnetään yksikön toiminnan kehittämisessä. Tulokset on toimitettava pyydettäessä.
7. Useammassa kuin yhdessä palveluyksikössä palveluja antavien yksityisten sosiaali- ja terveydenhuollon palveluntuottajien tulee laatia toiminnastaan omavalvontaohjelma. Ohjelmassa määritetään tavat, joilla varmistetaan, että palvelut järjestetään ja toteutetaan sopimusten ja lainsäädännön mukaisesti. Omavalvontaohjelmaan kirjataan, miten palvelujen toteutumista, turvallisuutta ja laatua sekä yhdenvertaisuutta seurataan ja miten puutteellisuudet korjataan. Omavalvontaohjelman osana ovat laissa erikseen säädetyt omavalvontasuunnitelmat ja lääkehoitosuunnitelmat.

8. Omavalvonta on osa suunnitelmallista laadunhallintaa. Palveluntuottajalla on vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, tuotettujen palvelujen laadusta sekä asiakasturvallisuudesta. Omavalvontasuunnitelmassa tulee olla esitettynä, kuinka edistetään asiakkaiden turvallisuutta, palvelun laatua, asiakkaiden hyvää kohtelua ja itsemääräämisoikeutta. Palveluntuottajan tulee varmistaa, että toiminta on lainsäädännön, lupaehtojen ja tilaajan laatuvaatimusten mukaista kaikissa tilanteissa. Omavalvonta on osa yksikön jokapäiväistä työtä ja siihen osallistuu koko henkilökunta.
9. Omavalvontasuunnitelma on laadittava toimintayksikön johdon ja henkilökunnan yhteistyönä. Omavalvontasuunnitelmassa esiin nostettujen tavoitteiden toteutumista on seurattava ja palveluja kehitettävä asiakkailta, heidän läheisiltään ja henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella. Palveluntuottajan tulee julkaista omavalvontasuunnitelma julkisessa tietoverkossa. Palveluntuottajan tulee pitää omavalvontasuunnitelma julkisesti nähtävillä palveluyksikössä siten, että asiakkaat, heidän läheisensä ja yksikön omavalvonnasta kiinnostuneet voivat tutustua siihen ilman erillistä pyyntöä.
10. Palveluntuottajan tulee huolehtia turvallisuus- ja pelastussuunnitelman ajantasaisuudesta ja noudattaa toiminnassaan sen toimintaan liittyviä periaatteita.
11. Palveluntuottaja sitoutuu pitämään salassa ja käsittelemään huolellisesti saamansa salassa pidettävät asiakastiedot Helsingin kaupungin tietosuoja- ja salassapitolitteen mukaisesti.

8. Sopimuskauden aikainen toiminta

Sopimuskauden aikana tavoitteena on että Helsingin kaupungin vammaispalveluiden palveluntuotanto ja yksityiset palveluntuottajat kehittävät yhdessä palveluita. Yhteiskehittämistä toteutetaan valittujen teemojen osalta vuosittaisissa yhteisissä tilaisuuksissa, jotka Tilaaja järjestää. Sopimuskauden aikana järjestetään yhteisiä tilaisuuksia valituista teemoista; esimerkiksi itsemääräämisoikeus, kirjaaminen ja lääkehoito.

Sopimuskauden aikana asiakkaan osallisuuden vahvistamisen menetelmiä ja asiakasraati-konseptia kehitetään yhteistyönä. Konseptin peruseriaatteet ja tavoitteet ovat yhtenäiset kaikille toimijoille, mutta jokainen yksikkö huomioi oman asiakaskuntansa tarpeet ja kyvykkyyden varsinaisessa toteutuksessa.

Palvelujen asiakas- ja läheiskokemusta kerätään vuosittain toteutettavilla Tilaajan laatimilla kyselyillä. Palveluntuottajalla ja sen alaisilla yksiköillä on velvollisuus toteuttaa omalta osaltaan nämä asiakas- ja läheistyytyväisyyskyselyt. Sama vaade on myös oman toiminnan yksiköillä.

Palveluntuottajien tulee kerätä henkilöstökokemustietoa säännöllisesti ja toteuttaa henkilöstön tyytyväisyyskysely vuosittain. Sama vaade koskee kaupungin omaa palvelutuotantoa. Palveluntuottajan tulee toimittaa kyselyjen tulokset tilaajalle pyydettäessä. Mikäli tilaaja laatii sopimuskaudella koko palvelutoimintaa koskevan yhteisen henkilöstökyselyn, tulee palveluntuottajan toteuttaa se omalta osaltaan. Tuolloin palveluntuottajan ei tarvitse toteuttaa omaa vuosittaista henkilöstökyselyä.

Vammaispalvelujen asumisen ja päiväaikaisen toiminnan laatu ja osallisuuden tuki -opas on palvelukuvauksen liitteenä. Siinä kuvataan sopimuskautta ohjaavat arvot ja laadukkaan palvelun toimintaperiaatteet sekä tulevaisuuden laadun visio. Opas ohjaa sekä Helsingin kaupungin tuottamaa että ostettua palvelutoimintaa. Oppaan tulee olla myös asiakkaiden ja heidän läheistensä käytössä. Palvelutoiminnan ja palvelujen järjestämisen omavalvonnan seuranta on sopimuskaudella avointa ja läpinäkyvää. Palvelujen käyttäjille ja läheisille järjestetään vuosittain tilaisuuksia, joissa käsitellään mm. palvelutoiminnan asiakasturvallisuutta, laatua sekä asiakas-, läheis- ja henkilöstökokemusta.

Helsinki

**Helsingin kaupunki
Sosiaali-, terveys- ja
pelastustoimiala**

Pohjoisesplanadi 11–13
00170 Helsinki
PL 1
00099 Helsingin kaupunki
Puhelinvaihde 09 310 1641

www.hel.fi